# 2025年物流工作述职报告(12篇)

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2025-02-16

*物流工作述职报告一大家好!一年前的今天，我们正处在物流实训超市前期工作的筹备阶段，一年后的今天，我们相聚在这里，看到一个近乎完整的超市，心里不禁有万分的感慨。我是物流管理专业的学生，我很荣幸筹备实训超市并成为第一批员工中的采购经理，在物流实...*

**物流工作述职报告一**

大家好!一年前的今天，我们正处在物流实训超市前期工作的筹备阶段，一年后的今天，我们相聚在这里，看到一个近乎完整的超市，心里不禁有万分的感慨。我是物流管理专业的学生，我很荣幸筹备实训超市并成为第一批员工中的采购经理，在物流实训基地成立一周年的今天，我很高兴的能和各位领导、老师们共同回顾过去，展望未来。下面我就自己这一年的工作和体会做报告，具体如下：

刚刚踏上工作岗位的时候，对于很多业务上的东西都不是很熟练，作为采购部门的负责人，看着空空的货架，我无从下手。理理思路，我决定走向市场，寻找供应商，从第一家供应商到现在建立比较完整的供应商档案，这个过程只有真正的参与到这个工作中来才能体会到其中蕴含的方法和技巧。比如，和供应商谈判，包括谈价格、付款方式、运输条件等，要注意很多的语言技巧。工作中也能很好的运用书本上知识，比如收货时应注意的问题，商品分类问题，库存以及残品的处理等方面。我的具体职责如下：

1、配合总经理管理监督采购部门的所有人员。

2、制定采购计划及执行计划，开发特定商品。

3、与供应商谈判价格，付款方式，交货日期并签定采购合同。

4、商品的退、换货处理及脱销、滞销的处理。

5、选择及开发新的供应商，与供货商建立良好的伙伴关系。

6、新产品的订价，收集价格情报，做好市场调研工作。

7、配合各部门的协调互助工作。

8、了解市场的发展和趋势，以确保商品的样式、品质、价位和内容能针费群体上市。

9、尽可能在各个节日活动时，争取到供货商与厂商的赞助及优惠政策。

(一)校企合作，实现理论与实践的结合

经过一年的工作，让我深切的感受到了校企合作办学的优越性。打个比方，就算是一个人把书本上的知识倒背如流，也不可能很顺利的完成实践工作中的各项任务要求。同样，如果没有书本基础，一样不可能完成工作，这也许就是理论与实践不可分割的关系。

各种事实表明，一切理论的基础源于实践，实践是检验真理的唯一标准。只有通过实践才能够验证理论的准确性，也正是实践，让同学们了解到自己工作中的不足，以及很多工作中应该注意的问题，这些都充分显示出校企合作的优越性。校企合作也是让学生强化、运用书本知识的最佳途径。学校的这种教学模式，能够让学生亲自参与到每一个工作环节中，真正的体现理论联系实际，理论与实践相结合的特色。

(二)、校企合作，实现“三赢”

“双赢”这个词想必大家都耳熟能详了，但是今天，我要强调的不仅仅是“双赢”，而是“三赢”的理念。

在走向市场的过程中，我接触到很多的企业，也交了很多的朋友。从企业那里，我感受到他们对人才的渴望。随着我国对职业教育的\'日益重视，支持职业教育发展的各项政策陆续出台。在办学模式上，国家十分倡导走校企合作之路，我校也积极响应国家号召，做好校企合作教学模式。

作为学生，我在教学改革中得到了很多的益处，从整个工作的过程中，我发现了自己的不足，并及时完善，这为我走向工作岗位奠定了坚实的基础；对于学校，学生是主体，学生各方面的素质提高了，学校也真正实现了育人报国的目的。对于我们即将迈入的企业，通过校企合作使培养的人才适应企业、行业、社会的需要，缩短员工和企业的磨合期，降低企业的培训成本和劳动成本，能有力地提升企业的竞争力。所以，我个人认为，校企合作于学生、于学校、于企业是一种“三赢”的策略，具有重要的意义。

(三)、校企合作，学生理想的教学模式

很多同学反映，愿意到企业中去实习，即使是没有薪水。可见学生是十分渴望得到这样的机会的。作为在岗的实习学生，我感谢校方和企业能够提供这样的机会给我们，我觉得自己很幸运。

就我个人而言，作为采购部门的负责人，我不仅仅代表我自己，我更代表着公司的形象，公司的信誉，因此我时刻注意自己的言行举止。我通过开发市场寻找供应商的过程，学到了很多课本上没有的知识，而且对于我个人的心理素质提高、人际关系处理以及语言交际能力都有很大的帮助，而这些素质都是在实际的生活中培养锻炼的，是书本上学不到的。

同时，每一个决策包括与供应商谈判，库存管理等很多相关内容都是要回归课本的，没有理论基础同样很难开展工作。企业为我们提供的实习基地，不仅可以作为我们毕业前的综合实训基地，更重要的是作为经常性的实践教学基地，这是我们有效的提高职业能力的重要条件。因为我和其他实习生一样，我们都能够真正的到工作第一线去，接受企业管理，在实际工作岗位上接受老员工手把手的教，和其他员工同劳动、同生活，在这个过程中我切身体验到严格的纪律、一丝不苟的技术要求，感受劳动的艰辛、协作的价值和成功的快乐，这不仅让我直接了解具体生产岗位的技术要求，提高职业能力，为毕业与就业接轨，上岗即顶岗工作奠定基础，而且对培养我的组织纪律观念、良好的职业道德、认真负责的工作态度，以及艰苦朴素的生活作风、团结协作的团队精神和坚定乐观的生活态度都有极大的帮助。

在这里实习的同学，无一不反应校企合作的办学模式对我们以后走向社会有很大的帮助，是我们走向社会的桥梁。我想我们完全可以代表大多数学生的心声，这种教学模式，正是每一位同学需要的想要的，真正适合职业教育的理想教学模式。

最后，再次感谢为我们提供实习岗位的校方以及企业，感谢各位领导和老师的栽培!我将和我的同事们共同努力，为物流实训基地辉煌的明天加油!

xxx

日期：20xx年x月xx日

**物流工作述职报告二**

在公司领导和相关单位的大力支持下，通过我部全体41名员工的共同努力，xx年在库房物资管理、物流管理方面完成以下工作：

为了做好库房物资管理，我部对现有成品库房、五金库房进行整理、规划，合理布局物资分类摆放，有效提高库房空间的利用率，并在一定程度上改善了库房的“先进先出”及现场管理工作。

至xx年11月底，成品玻璃入库457万重箱，大宗原燃材料入库282440吨，各类钢材、油品及辅助包装材料入库等641吨，各类五金材料、备件镀膜气体入库617290件；成品玻璃销售出库393万重箱，大宗原燃材料领用出库264426吨，各类钢材生产领用出库655吨，各类五金材料、备件、镀膜气体生产领用出库602685件，有效的保证了生产、销售的有序进行。

成品日常管理事务繁杂，在二线停产前，公司有两条线生产的时候，成品库每天有2万重箱的玻璃入库、出库，为了保证库存玻璃的质量与数量，成品库每天做好出库、入库、库转库审核以及装车现场的车辆调度等工作，确保玻璃在入库、存储、转运、发放过程中能够对其实施有效控制。同时，为了积极配合销售工作，多次联系生产部门组织力量对1961件、约10万重箱的库存玻璃进行翻箱、修理后装车出库，满足了客户需要。

根据成品库房现场管理需要，修订《成品库管理规定》，使辅助物资管理、成品玻璃入库管理、储存管理、出库管理、卫生管理等方面做到有章可循，特别是在库房现场卫生及库房安全管理上，有很大的改观。

在面对产成品玻璃质量不稳定、销售市场行情差导致库容不足以及成品库房老化等问题，成品库和叉车工段能积极克服困难，结合实际情况、借鉴以往经验，与生产、销售部门紧密联系，根据生产销售计划，合理安排成品摆放，有效提高现有库位的利用率，同时拓展厂内约1000平方米的其他区域作为成品摆放场地，此举每月为公司节省外租仓库的资金约5000元，节省玻璃短途转运费约10万元。

至xx年12月23日，通过我公司委托的第三方物流单位承运发出的玻璃有18.67万吨：其中内销公路运输1638车次、约6.5万吨，内销集装箱运输774只、约2.1万吨，出口集装箱3458只、约8.6万吨，没有发生因物流滞后而严重影响到销售的情况。

对于第三方物流日常工作我们采取积极引导的办法，一方面从严要求物流商执行我司物流时效要求，对物流商指令完成情况每日进行跟踪监督，保证产成品物流通畅。另一方面，积极与销售部门联系，及时与客户联系，提前做好销售出库计划，同时要求成品库发货员确保产成品能够在当日及时发出。

此外，为了适应西南市场的需要，我部又在水运、铁路运输方面坐了大量工作。xx年发往重庆、长沙等地内销产玻璃4船次，约4000吨，发往贵阳、昆明、喀什等地的内销玻璃26车皮，约1500吨。与公路运输相比，船运、铁路运输大大降低了物流成本，特别是船运，降低物流成本约40%。

根据重要物资妥善保管的需要，一线、二线停产后拆除的电缆、锡、热电偶等物资均按要求保管在综合库，定期巡查、核对。为了满足生产需要，根据合同，配合第三方施工单位对综合库存储的135吨锡进行厂内提纯、过磅，做好与北京、乌海玻璃厂的锡锭调换工作，做好租赁5.8吨锡给东台中玻生产使用的手续，确保账物相符。

xx年发出交旧领新物资6256件，交旧领新执行率100%，通过招标处理废旧集装架、简易架及生产线拆除的废旧设备等废铁862.56吨，处理各种脏碎玻璃966.09吨（其中625.80吨碎玻璃为一线熔窑内拆除的），石粉厂家回收使用化纤袋4.67万只，处理不能回收使用的废旧化纤袋7666条。

此外，为了降低包装成本，同时满足东南沿海市场装集装箱运输的需要，加快空铁皮箱的周转使用。xx年回铁皮箱12只集装箱、计4023套，生产使用并发出铁皮箱包装的玻璃6553件。

为了做好库房物资安全，保证公司财产不受损失，我部多次组织员工学习消防、安全知识，同时加强对叉车工的安全驾驶、劳保防护用品穿戴等方面的`教育，叉车装卸、转运严格按照操作规程执行，杜绝野蛮装卸。为好做好防潮工作，今年以来我部相继多次组织人员在各库房摆放生石灰、并联系工程部对各库房顶部、门窗等进行修缮，以减少玻璃受潮。为了做好雨季防汛工作，我部组织人员灌装防汛沙袋1000条，这些沙袋在今年夏季防汛时全部被用来围堵库房，对保护公司财产起到重要作用。

除此之外，为了加强重要物资的安全保管，我部对锡存放位置增加监控摄像头，起到实时监控的效果，对硅烷、乙烯等瓶装镀膜气体的存储量严格控制，有效降低安全隐患。

完成仓储一体化系统升级为了提高成品仓库信息化管理水平，今年10月-11月，由我部联系青岛利凯达公司对我公司在用的分布式成品仓库、销售、财务一体化系统进行二次开发升级，针对目前实际情况，在一体化系统中增加了价格管理、产品现金价格管理、客户授信管理、产品促销管理、生产计划物料清单管理、陈兑汇票管理等模块，有效提高了系统的管控能力，有效避免了因人为操作造成的违反规定、钻空子及发错货而给公司带来经济损失的情形。通过一体化系统，可以使数据有针对性的共享，使系统操作更具安全性、更具人性化，提高了信息资源的使用效率。

存在的问题及不足

1、虽然二线停产后，产成品库存数量相对减少，但库存的绝对数量仍然居高不下，目前f绿及镀膜每天出库量约5000重箱，12月份f绿及镀膜库存量增加约8万重箱，随着春节来临，预计销售订单将减少和库存量将增加，这将为产成品的存储保管带来挑战。

2、受经济低迷的大环境影响，很多企业经营困难，一定程度上影响到物流费用的结算，特别是一些大的经销商或加工厂，不能及时结算玻璃运输费用或费用结算周期较长，导致第三方物流运输单位经营难度加大。

3、受玻璃质量影响，成品玻璃在装车过程中经常会遇到破片，有的破片时夹在整包玻璃中间部位，目前是通过折片销售的方式进行处理，特别是大量破片给玻璃的销售出库带来一定的难度和危险。

4、成品库物资的存放和环境卫生虽然有所改观但距离公司领导的要求还有一定的距离，同时贯彻成品玻璃“先进先出”还需要进一步加强。

5、虽然每次部门开会都强调安全，但是针对所有员工的安全教育力度仍然不足，导致一名叉车工在捡拾碎玻璃的时候面部划伤。

**物流工作述职报告三**

尊敬的领导：

您好！

时间一晃而过，从x到x物流有限公司配送中心报道算起，我已经在配送的岗位上工作了近一个半月。这一个半月，是我工作转型的一个半月，也是我逐渐学习和适应的一个半月。对配送这一岗位从陌生到熟悉，再到逐渐的找到感觉；对工作资料从摸不着边际到能够上手操作，再到最后基本上的熟练；对周围的同事从陌生到熟络，再到亲密无间。这一个半月让我认识了中海这个公司，也让我对配送中心的工作有了新的认识。

我在大学学的是市场营销，也修过物流管理这门课程，但学校里的学到的东西运用到实际上并不是那么容易，尤其是在接触了在配送中心的工作之后。实际工作中遇到的很多的问题，并不能完全依靠书本上的知识来进行解决。

配送作业是按照用户的要求，将货物分拣出来，按时按量发送到指定地点的过程。配送作业是配送中心运作的核心资料，因而配送作业流程的合理性以及配送作业效率的高低都会影响整个物流系统的正常运行。

在配送中心这段日子里，能够强烈的感受到配送是一种强调准确的物流活动，它需要一个完整的.物流信息系统，现代化的技术设备和先进的管理理念，使得配送活动能够为客户降低运作成本，在让客户满意的基础上使配送中心获利。由配送中心集中地向各客户进行多频次的配送业务，众多客户原则上能够不设或少设仓库，不设或少设运输部门，减少了流通设施的投资和日常流通运行费用。配送的存在完善了供应链的缺陷，能够说，在供应链上下游之间有了完整的配送体系，将大大提高供应链的整体竞争力。

配送作业流程繁琐，环节众多，极容易出现差错。我在配送的这段时间主要从事的是出仓订舱的工作，做这份工作要个性仔细，一旦出错就可能造成重大的损失。在工作中各个部门之间进行及时的，有效的沟通是十分必要的。配送作业需要整个团队的有效配合，才能更好的提高工作效率，降低差错率。而且，物流业是服务业，在工作中我们要及时的和客户沟通，要清楚以“以客户为中心”的经营理念的最终目的不仅仅仅是客户的一次满意，而是透过企业对客户的优质服务来增强客户满意度。“客户满意”不再是企业的一种装饰，“客户忠诚”成为企业追求的重要目标。我们要清楚地明白：没有客户满意就没有客户的忠诚，没有客户的忠诚留住客户成为一纸空文，“以客户为中心”必然付诸东流。所以“客户满意”是企业的出发点而“客户忠诚”则是企业的归宿点。

当然，目前配送中心还有各种不足，比如配送中心的计算机应用程度仍比较低，大多状况下，仍只限于日常事务管理，对于物流中的许多重要决策问题，如货物组配方案、运输的路径、库存控制等方面，还处于半人工化决策状态，适应具体操作的物流信息系统的开发滞后；物流设施的技术和设备都比较陈旧，与国外以机电一体化、无纸化为特征的配送自动化、现代化相比，差距很大；整体物流技术如运输技术、储存保管技术、流通加工技术，以及与个环节都密切相关的信息处理技术等，也都比较落后。这种状况也是国内物流企业的通病，但作为中海的一员，我期望中海将来能够成为国内物流企业的领头羊。

一个多月工作中的经验收获与不足都是我日后学习工作的借鉴，“业精于勤而荒于嬉”，我将在以后的工作中不断学习业务知识，不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的潜力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，用心、热情、细致地的对待每一项工作，为塑造全面发展的自我而努力。

此致

敬礼！

述职人：xxx

20xx年x月x日

**物流工作述职报告四**

各位领导，同志们：

我受乌兰察布市通达物流有限责任公司领导班子委托，向大家作20xx年公司领导班子工作报告。

公司领导班子由总经理蒋集林、支部书记兼副总经理刘明程、副总经理兼安全室主任李济高和副总经理兼工会主席段树平四人组成。

一年来，公司班子努力按照领导干部的八项要求和党的群众路线教育实践活动要求，认真学习领会十八大精神，团结和带领公司员工，不断稳定职工队伍，关心职工（特别是集体职工）的利益，狠抓制度建设和安全生产工作，努力打造学习型、团结型、高效型和廉洁型班子，各项工作取得了较好的成绩，赢得了广大员工的信任。

加强学习，是保持班子活力的重要保证。

做好十八大精神的学习领会工作，是班子成员目前和今后一段时期的一项最重大任务。公司领导班子结合公司实际，利用党员例会和业余时间，认真研读和领会会议精神，始终保持与党中央的高度一致，努力把学习成果转化到实际工作中。

20xx年，最重要的活动就是党的群众路线教育实践活动。为了搞好这次活动，公司班子成员团结一致，克服困难，虽然公司经营遇到了极大困难，班子成员都能够抽时间静下心来学习和充实自己。根据各自分管工作实际，班子成员有针对性地对文化业务知识进行学习，提高应对各种复杂问题的能力，积极打造学习型班子形象。公司班子针对班子成员每个人的岗位职责和个人特点，在充分挖掘和发挥个人专长的基础上，以蒋集林总经理为核心，既分工明确、各有侧重，又团结协作，密切配合。以严字当头切实加强管理，以和字为贵力求团结协作。在领导班子内部实行六不制度:团结协作不搞内耗，互相支持不拆台，相互交流不各自为政，实事求是不无中生有，及时协调不激化矛盾，发扬民主不独断专行。在党的群众路线教育实践活动中，班子成员都以身作则，严格按照上级部署开展活动，取得了很好的效果，圆满完成了本次实践活动任务。

加强制度建设，坚持民主集中制，是领导干部廉洁自律的重要保证。公司班子首先从大家敏感的三重一大问题着手，严格执行公司出台的三重一大决策管理办法，严格规范决策流程，把广大员工关心的重大问题摆在了桌面上，接受群众的监督，同时也保证了决策的科学化、民主化和制度化。

保障集体职工的利益一直是公司班子工作的\'重点之一，集体职工两费按时足额缴纳、集体职工和路派职工同岗同酬等一系列政策是公司班子秉承的一贯原则。作为集体企业的带头人，公司班子时刻牢记权为民所用，利为民所谋,把权利和精力都用到企业发展上。

在岗职工是企业的生力军，是企业稳定发展的源动力。公司班子十分关心在岗职工的工作和生活，努力改善他们的工作条件。

公司对困难职工给予了特别关注。如对长期患病的集体职工周学兴在工资发放上给予了特殊照顾，一定程度上缓解了其生活困难状况。

安全工作作为铁路企业的核心和基础，不仅是衡量公司业绩的重要指标，更是公司持续发展、做大做强的前提和基础，同时也是检验班子成员分析、判断、管理能力的试金石。安全没出问题时，似乎投入大量精力和财力是浪费，可一旦安全出现问题，我们就会陷入无法想象的被动之中，企业就可能会遭受致命打击，因此，公司班子成员达成共识：坚决贯彻上级安全工作要求，不遗余力地切实抓好安全工作。

为此，公司班子采取了一系列的安全保障措施。20xx年公司重点围绕安全隐患排查活动，狠抓了安全基础制度建设，组织开展了多项安全培训和考试，对安全危险源关键点进行了多次安全大检查、大整治活动。经过全体员工的共同努力，全年公司安全生产实现了零事故.

我公司是一个以货物运输为主的物流服务企业。影响这块收入的因素即有政策方面的、市场方面的，也有主观努力方面的。20xx年在蒋集林总经理的带领下，公司班子一边在积极争取政策支持，一边调动所有可以调动的因素，全年按时足额缴纳了集体职工的两金。

以上是班子工作情况的简要汇报，许多具体内容在班子成员个人述职报告中会给予丰富和补充。

**物流工作述职报告五**

回顾xx年的工作，在公司领导的带领下，在各部门同事的通力协作下，仓储物流部经过了一年的努力，从人员的不稳定再到组织框架的重新修订，仓储物流部克服了各种困难，有条不紊的完成了各项工作任务。现在总结如下：

xx年度仓储物流发货金额为人民币1800多万元，其中12月份的发货金额达到了255万多元，基本完成了公司的销售任务。

仓储物流工作的进步是显著的，然而，也存在许多问题和不足。如接收货中的货物损坏及包装破损处理不及时；出库配送中的串货错发、交接不明、货物丢失；保管中安全防范不严，数据不实等都有发生。货物堆码不标准，进货计划性不强，导致货物库存量不足；帐物对应数据不符；作业流程的不畅；部门协调不力；执行力不够等问题。主要有以下问题：

1、责任心不足。工作态度上的被动性，从而导致责任心不强，所以出现问题较多。如，发货中的数量短缺、串货错发、部门内部间的交接问题等。责任心的大小，源与责任感的高低，而责任感的高低，则取决于个人意识对企业文化（包括规章制度、绩效考核、竞争机制、奖罚标准、成本观念及自我管理等）的认知度。

2、与其他部门沟通不够，造成不必要的投诉偏多。如与卖场促销员缺乏沟通，对有些门店紧不紧急、对产品质量的要求等信息不清楚，造成不必要的投诉。与工厂沟通不足，导致有些库存紧张，有的.库存过多。

3、物流运输产生的次品量偏高。虽然防护工作一直在做，运输产生次品率也有所降低，但是产生的包装袋损坏还是较多，随之产生的理赔成本还是较高。

4、仓储意识及安全意思不够。如仓储环境卫生、平时整理、上下班大门不关、东西放至一楼打卡处没有封箱、手提袋xx露在箱外等等。进出安全及存放安全是仓储物流的首要目标。

5、执行力不高。在公司内控及绩效考核还没有完善的情况下，员工不知道干好了有什么好处及干不好没什么坏处。通过上述问题，可以看到未来仓储物流工作的任务是艰巨的，许多工作有待于加强、落实。面对公司快速发展，还会出现新的矛盾和问题，如何解决当前管理工作中的问题和错误，应对出现的新矛盾和问题，是摆在我们每一个人面前的课题。

对当前出现的问题，首先应当加强认识，培养敢于承担责任的勇气，培养敬业精神，层层落实岗位职责；坚持规章制度面前人人平等，奖罚分明；继续加强素质培训和进行有效沟通，引导、帮助员工端正态度，施教于心，心系于业；继续加强专业知识，产品知识，职业技能的学习培训，理论与实践相结合，避免工作失误及问题的出现，提高服务质量。

然而所有学习、工作的重点，都取决于行动的落实，如何培养创新的落实意识，如何打造高效落实的团队，如何创建良好的执行文化，如何管理好时间促落实，如何为落实制定制度保障，并掌握有效落实的重要方法，这都要求我们要有坚持不懈的韧劲，要有坚定不移的意志，真正以实际行动，一步一个脚印去实践目标，实施计划，最终达到设定的目标和标准

1、xx年度的工作内容、计划及重心

针对以上提到的问题和薄弱环节，xx年对仓库工作计划及重心主要围绕“完善及优化仓库作业流程提高工作效率、完善库存提高数据准确、加强部门之间沟通提高发货效率及品质要求、落实仓库安全工作、提高团队精神”等几个方面开展工作。

2、工作开展思路

1、完善及优化仓库作业流程提高工作效率：简化及优化工作流程，提高出货能力。

2、完善库存提高数据准确：针对库存数据加强自盘工作，改善及完善盘点流程，避免因盘点人员所导致的问题，落实盘点所出现的问题，进一步完善账目及出入库管理从根源解决问题。

3、加强部门之间沟通提高发货效率及品质：完善安全库存，提高发货能力及合理库存，与各自门店的促销员加强沟通避免因发货产生投诉，加强与审单沟通订单情况，提前了解订单数量，准备好库存，提高仓库发货能力。与工厂沟通优化库存、加快库存调转期，得到仓库良性发展。与一线促销员沟通做到对客户品质要求及包装要求，减少品质投诉及发货、包装出错等。

4、落实仓库安全工作：做好安全教育及上下班仓库安全，让每位员工每时每刻都有安全第一观念，防范于未然。

5、团队精神塑造：不定期组织人员户外活动或聚餐，从中取得了对员工的了解和合理沟通，得到了和谐及积极的工作气氛，增强员工由原被动改为主动关心仓库的工作并提出自己建议的积极性，提高个人的组织能力和沟通能力。

**物流工作述职报告六**

尊敬的领导：

您好！

20xx年，xx物流营运中心在公司领导的高度重视和全力支持下，认真执行公司整合施行的方案，精细化管理全局，不断提升驾驶员、管理人员的职业素质和服务水品，紧密关注市场动态；积极扩大业务规模；精心寻求新产业突破；有效执行项目绩效奖励制度；切实改善员工工作环境。全体员工同心同德、群策群力，确保了公司主营业务稳步发展，产业多元化探索有所收获，超额完成了上班年度的目标任务。现将20xx年度工作总结以及工作打算报告如下：

一年来，物流营运中心秉承“集思广益，多劳多得”的工作作风，克服了众多困难，广开营销渠道，严控内外成本，确保利润化，实现收入xx元，同比增长x%，完成总进度的x%，实现利润x万元，完成利润目标的x%；圆满完成了xx公司下达的收入利润指标，实现“时间过半，收入过半，利润过半”的目标。

1、稳步发展现营业务

xx项目完成收入xxx元，占总收入的xx%。目前该项业务收入占比较大，在确保该业务稳步发展的同时积极拓展相应市场，目前分公司已和昭通市x公司x物流中心就x至xx配送项目达成初步意向性协议。目前已完成线路勘测，x零售点布局，配送线路设计等前期工作。

2、改变营销策略

xx收入xx元，占总收入的xx%；xx营业部收入xx元；xx营业部收入xx元。物流营运中心认真执行公司领导的指导方针，即：由公司领导带领部门班子开发大客户市场，让驾驶员在运输配送过程中寻找客户；动员公司内部员工利用自己的信息源开发客户，“三管齐下”的营销策略。目前，由公司领导带领并成功攻克的有x、x、x、x、x等大客户。由公司内部员工发展的有x、x等客户。认真执行公司领导下达的奖励政策，动员广大员工的积极性，使公司的\'发展更上一个新的台阶。

3、积极发展新型物流业务

公司领导带领相关部门职员奔赴市场，亲力亲为，积极发展供应链金融业务，涉及钢材市场、矿产品市场、烟酒类市场等，目前已和xx钢材市场积极联系，客户有明确贷款意向，希望得到xx公司在业务上指导。

4、国际物流业务发展

公司领导经过多方努力在x地区寻找发展到国外的的客户。目前公司领导正研讨，通过xx地理优势（接壤x，x，x），发展省外国外的双向运输中转专线，已发展的目标客户目前仅xx对外贸易。

认真贯彻xx公司“转型增效”的总体路线，明确发展思路，从传统物流向现代物流发展，精细化管理人员和设备，节约成本，积极营销。

针对这一发展思路，物流营运中心对今后发展有以下几点思考：

1、结合物流信息综合管理平台，精细化管理，节约成本扩大效益。

2、维护目前合作客户，提升部门各员工职业素质和职业道德，提倡“服务优质化、严惩不良化”。

3、继续从传统物流向现代物流的转变发展，开发相应现代物流项目，发展目标客户。

4、继续贯彻施行公司领导提出的“三管齐下”的营销策略，开拓市场、勇闯高峰。

此致

敬礼！

述职人：xxx

20xx年xx月xx日

**物流工作述职报告七**

20xx年是我们×××集团关键的一年，也是我们的大干之年，这一年任务之重、事情之多、困难之大，如何去面对、去化解，×××总经理提出了发展思路和指导思想，也就是我们的“十六字方针”。即：“团结拼搏、务实创新、凝聚合力、稳健发展”。

20xx年时间已过去了一半，用这十六字方针来检查我们的工作，检查我们的各项指标完成情况，是否达到了预期目标，是否做到了时间过半、任务过半，在执行、落实、监督方面还存在什么问题，确实需要认真的总结经验、纠正不足。以利于下半年把各项工作做的更好、更扎实，让集团公司满意。

所谓团结，首先是领导核心的团结，班子的团结，只有这样各部门之间、员工之间，领导与员工之间才能团结一致，凝成一股绳，没有团结，没有合力，你拼什么博呀？团结的一个很重要的东西就是方向是一致，目标是一致的，从领导到每个员工都知道我们是干什么的？为谁干？在这方面我们第二季度做的要好一些。我们坚持例会制度，而且这种例会制度我们延伸到了每个部门，如：工程部的日例会、周例会，销售部的周例会、日例会，×××售楼部装修工程的周例会，领导班子的会议那就更多了，通过这些会议大家各抒己见、表明观点、找出问题、提出方法、清除误解、达到共识。目标一致了，团结了，拼搏还存在什么问题呢？

在这里我要强调一个很重要的因素，就是我们第二季度出台了“员工手册”，并且大家也通过了学习考试，明白了自己和×××集团的关系，自己和老板的关系，正确的树立主人翁思想和主人翁精神。（提问）

第二季度我们通过大家的努力，整体来说，达到了预期目标，也就是说时间过半，任务完成过半，在某个点上还有突破。×××项目基本全部封顶，转入二次结构施工，在安全文明方面做的也比较好，没有发生大小事故。×××工程一期收尾工作道路铺设于6月30日晚上11点40分全部完成，差20分钟就转入了三季度。我为啥说这个时间，大家想一想是什么意思？

我本人在第二季度积极配合王总工作，不管是分给我的工作，还是协助监督工作，我都会去努力的，积极的想办法的完成，并且在工作中严格要求、认真负责，让公司的利益最大化，让公司的利益不受损失，特别是×××售楼部的装修工作，时间紧、任务重、多工种、多单位联合施工，我做到严格要求，严格把关，不留情面。第二季度我没有休息过一天，即便是去西安出差，我在家也不呆，办完事赶快回来，下车后从火车站直接去工地查看，我认为自己的事再大也是小事，公司的.事再小也是大事。领导信任你，把你放在这个岗位上，你就应该全心地把事做好。工作上不要留任何遗憾。

凝聚合力就是把那些志同道合的人组织起来，把那些有抱负、有理想

的人组织起来，合成一种力量，形成一个战斗堡垒团队，去冲、去拼，大家都在努力，都在进步提高，你老跟不上，老是慢一拍，那你可能就合不到这股力量中来，时间不等人、工作不等人，这方面我们还存在一些问题，下面我还要讲，稳健发展它的内涵是稳中求快，健康发展，一步一个脚印，我们要做扎实的工作，而不是华而不实，慢慢的来。要有只争朝夕的意识和精神。

三、我们的不足和应该注意的问题：

1、回首二季度的工作，我们必须在务实，创新上狠下功夫。有些部门、

有些人工作太浮、沉不下去，心态有问题，虚的多，实的少。老生长谈、没有进展。

2、克服一个“皮”字，改掉一个“拖”字

有些事几个月做不好，每次会议都提，太拖拉了，时间长了，皮了，这不行，第三季度必须改进。

3、没有创新意识，这么多的大学生、工程师，没有创新提案，只是完

成本职一些工作而已，把你们从学校学到的一些东西用在工作上，理论结合实际，给我们提一些合理化的建议，提一些改革的方案，发表几篇可用的论文，给我们×××脸上贴点金多好啊！

4、工作要有前瞻性、计划性，克服随意性、凑合性。吸取教训，统筹安排，提前计划，以防后患。

1、继续抓好×××项目的工作，协助总经理抓好事业部日常管理工作。

2、抓好×××售楼部的装修工作，打造一个明星工程，为×××项目

开发提前做好一切准备。

3、七月份争取完成×××公司的变更年检事项工作。

4、协助总经理每周开好销售工作会议，这是我们的重中之重工作。

**物流工作述职报告八**

针对调查中发现的问题，为促进快递服务业更加健康发展，更好的为消费者服务，不断提高顾客满意度，在维护老顾客的同时发展新客户，把潜在客户转变为客户，成为韵达快运公司长期持续发展的关键，为此基于以上研究结论，提出以下建议：

服务态度和服务专业水平是客户选择快递企业的主要因素之一。服务人员是企业的形象代表，服务人员的态度和业务水平关系到企业客户满意的程度，直接关系到企业的业务量和盈利水平。企业要从服务态度上着手，从服务质量上立足，提升客户满意度，从而形成一个良性循环系统，为企业发展创造一个和谐的环境。

建立完善的客户服务系统，公司已有网上查件系统，客户可以准确的追踪货物的运送及投递情况，然而各个分公司和中转站经常性出现投递、分发失误导致物品不能及时到或出现破损。完善责任制度，把责任落实到各个环节，售货服务人员在接到问题件投诉后要在第一时间查找原因并作出相应处理。

为此参照中国邮政以及其他款运公司的价格标准制定适合本公司的定价标准，同时向业务员以及客户公示，保证价格的合理公正。

资源整合是企业战略调整的`手段，目的是要通过组织制度安排和管理运作来增强企业的竞争优势，提高客户服务水平，要通过组织和协调，把企业内部彼此相关但却彼此分离的职能，把企业外部既参与共同使命又拥有独立经济利益的合作伙伴整合成一个为客户服务的系统，取得整体规模效益。与此同时，建议加大部门监管力度，保证执行力的完整实施。

由于韵达快运实行加盟制，各地的分公司为了方便发货和收货，分公司选址一般靠近高速公路的出入口，而且为了节省成本，公司的内外部装潢简陋；业务人员实行上门收件、送件上门的服务，与中国邮政的广泛的营业网点以及专业的服务相比缺乏安全感。为此各个公司建立形象店面，借助于业务人员统一的着装，公司收发件车辆上的公司标示及沿路广告牌、公交站牌广告等形式提升公众形象。

**物流工作述职报告九**

纵观20xx年我司的物流管理现状，相比较较差，物流成本费用支出偏高。在企业物流这块，我司主要涉及以下四个物流模块：

采购物流是采购员与供应商达成定单后，关于物料到我司所涉及到的物流活动。由于我司所购大宗物料多由供应商供给“门到门”的服务一条龙，负责装卸、承运。供应商把物料歇完后，仓库负责报检入库手续。所以在此方面的投入资金已经以固定的比例包含在产品价格中，只会随我司购入物品的数量而等比例增加。将进料物流权交给供应商能够极大地减少我司对物流投入的精力，只要进料物流投入的资金不是有很大的弹性，我司在以后仍能够延续这种方式。

采购员应根据定单的排量、库存量来合理地安排采购量，胶料和铜丝的库存周期控制在一周之内，供应的紧急用品长期备用小批量库存外，其余物品库存周期应控制在一周之内或零库存。把原库存量先用掉，如不行就更换包装返还客户，依此降低我司库存成本费用。

加强各部门的采购管理力度，所需的采购物品均开“原材料申请单”交于市场采购部，统一采购，降低零散采购的成本支出。部门所用物品的时间应合理地安排贴合采购员的采购周期，降低特采的费用投资。所购回的物品均报检入库，所需部门开“领料单”领用，拒绝不经品管、仓库直接使用，导致的损失应有当事人负相应的职责。

生产物流主要是物品用量与工作所需的合理有效地衔接，包括将原材料、半成品从原材料仓库（或半成品放置区）转移生产线上或回到和产成品入库过程中所涉及物品、人员、车辆及机械设备工作流程顺畅转换的一系列物流活动。

由于我司生产产品的特殊性，生产中所接触的物料一般都较为沉重，往往需要借助搬运工具如行车、叉车、液压车等进行，且每一天发生较为频繁，极其耗费人力。由于所能借助的工具器材并非人人都会使用、都有权使用，所以经常会造成资源的闲置和浪费。对于一些简易的工具器材，能对所有的员工进行正规培训，确保每人都能够熟练地、规范地操作。对于叉车等一些相对复杂的工具器材，要确保每班都有人员会操作。为员工供给限度的工作支持，有利于提高员工的生产进取性，提高生产效率。

在物品用量方面生产部已加强管理，所需物品均开“领料单”领用，控制在生产过程中“多”的浪费，并把生产用品和半成品放置在合理区域，降低了堆置工作现场影响生产。加强员工的技术性培训，降低生产过程的不良浪费和特用现象，严控报废品的产出和人员闲职、机械等待现象。合理有效地安排“人机”协调流畅性，加强品质管理，提高生产绩效。

销售过程中的.物流主要包括产品销售及产品外加工（例如辐照加工）过程中涉及的物流活动。销售物流在我司整个物流体系中占有绝对地位，也是我司投入资金较大且能够由我司自主调控的一部分物流。我司应加强物流公司运输管理，降低物流成本支出。十月份前我没接手管理之前，所用的承运公司存在以下问题：

1、帐务板块

物流公司每月对帐时间在月底，有的没有对帐单；有的发票与托运单一齐拿过来，导致多开，只能做个记录；有的发票开不出来，或每月的发票金额开不够；有的结款帐期不定：一个月、两个月、三个月的都有；有的提货人直接把留我司的那张单据带走，月底对帐无法对起来。每月的单据查询都很困难，因为仅有张婷婷那边的手工记帐，有的登记，有的干脆不记。

2、货物承运方面

由于物流公司没有把货物准时运输到客户地，业务员就草率地跟承运公司叫嚷，导致自我最终礼亏，错误还在自我。物流公司在承运我司的货物中无视货物安全，导致磨损，客户不能接收，要求退换货。客户要求退换货的线材，不加以保护包装，直发物流，导致再次破损，线材磨损更严重，损失更大。有转发物流的货物，驾驶员按照经验发承运公司。

3、车辆的调度

销售内勤根据以往的习惯哪家物流公司方便叫哪家，有时候一天来两次。我司驾驶员晚上回来，明知明天中午进仓不晚，偏叫外面的车。有时同一地方一天跑两次，驾驶员气的无话可言。

我司在这块仍然处于“混乱”状态，公司的废旧品没能有效地管理、入帐、处置。

首先，关于供应商的回收物应加强管理，如纸箱、空线轴、托盘的放置和处置。生产部门所用完的纸箱、空线轴、托盘要分开摆放，占用我司有限使用场地，使生产现场更加紧凑，给工作现场带来不安全因素，存在隐患。我司应与供应商友好协商，把要回收的物品来一趟带走一次，降低我司管理费用。把供应商不回收的物品及时办理入库手续，进行有效分解。

其次，公司的废旧品的管理。很多的生产废旧品促使废品库管理“哭不堪言”了，在废品库这边入库的报废线材没有入帐，再说入帐数量与实际重量也是有误差。废旧品的放置一向是废品库的头疼事情，随心所欲的管理模式，想怎样放就怎样放，哪怕只剩抬脚走路的小道。剥出的废铜和废皮这边放，那边放；生产废料只顾的堆，从不管怎样放置合理。没有进行合理区域规划、划分和放置，导致废旧品混乱。一旦发生火灾，人员逃生几率很小，造成的损失无法挽回。

针对废品库的管理我们市场部仓库要进行管理，首先要完善公司废旧品管理文件，规定和程序。其次凡是入废品库的物品都要入帐，有帐可查。再次进行合理的区域划分，给予定位管理，集中放置。最终加强安全管理，提高员工安全意识，禁止明火作业。下班后关掉电源，以防短路发生火灾。

总之，我司在物流管理方面比较散漫，各种环节浪费比较严重，应加强每步环节的控制措施，从而有效地降低浪费和成本支出。提高员工的节俭意识，进行采购物流、生产物流、销售物流和废旧物回收物流的培训，促使我司的物流总成本支出到达最低化、化，才能使处在“经济危机”的“xx宏业”继续前行。

**物流工作述职报告篇十**

尊敬的公司领导：

您好！我是物流部配送处见习经理xx，见习期为20xx年x月x日到20xx年x月x日。因为在大学期间学习的是物流管理所以我非常感谢领导给我搭建了一个学以致用的平台，给我提供了一个实现自我价值的机会。借助这个机会，我对过去的x个月的实习期做一个总结，并对今后的工作有所规划，使得工作更具目的性，从而提高工作效率。下面就我这三个月的工作进行汇报，请领导审核

我的见习岗位为物流部配送处经理。

作为配送部经理，我的工作主要有以下职责：

1、结合公司的具体情况制定运输配送的制度和具体的实施；

2、组织人员实施物资运输配送并对运输配送设施进行调配和管理；

3、物流公司的评审与挑选，并与物流公司沟通，达成良好的合作目标；

4、负责处理货运过程中的各项突发性事件，并在最短时间内做出正确的处理方案，确保货物安全准确的到达；

5、负责跟进、协调、应急处理货物发运过程中出现的各种随机性突发问题，并处理货运中出现的各种漏装、缺损、进水等不良情况，记录在案，并与客户及时协商处理；

6、运输保险的`相关事宜与保险的索赔工作；

7、运输成本的把控。

从接手配送部工作以来，始终保持积极良好的工作态度，对工作不仅尽职、尽责还做到了尽心。

1、物流部配送管理制度、物流部车辆及配送员管理制度的制定，并三个月的试行期间得到修改和完善。

2、从运输覆盖率、物流服务水平、运输质量、物流企业实力、运输时效、运输价格、应急处理方式和时效等方面对物流公司进行选择，现试运中的物流公司有中储物流、天地华宇物流、安邦物流。

3、在九正商贸xx月的社区活动中积极合理安排车辆和人员进行协助，并及时处理了在此期间遇到的各类问题，做好配送服务工作。

4、对各城市出库货品数量进行复核，并安排物流公司进行清点接货，发货完成以后及时与销售和财务进行对接，并对发货情况进行及时有效的跟踪。

5、与销售部、客户进行沟通，合理安排车辆进行市内的配送，以免出现等人、路线重复等现象。

6、对xx日起全国召回的各种运输费用进行申请和报销，并合理安排人员做好接收、核对、请验等一切后续工作，使得工作井然有序的展开。

7、对配送处车辆和人员进行合理的调配和管理。

1、配送部工作繁琐，这就要求我在工作期间一定要踏实细心，尤其是在发货期间的审核工作中，做到各城市货物分开清点。在发货完毕以后及时有效的与销售做好衔接工作，做到心中有数。

2、在物流公司试运行完毕以后，综合试运期间各物流公司的运行效果及销售部各地区客户的反馈意见，对物流公司做综合评定，最终确定长期合作的物流公司，并选择备用物流公司。

3、加强自我的服务意识，搞好团队建设，与销售部做好紧密的沟通，及时正确的处理好在运输过程中遇到的一些突发事件，不能拖延，避免不必要的损失。

以上就是我对这x个月见习工作的总结，取得的这些成绩离不开各位领导和各位同事的支持和帮助，在此我要真诚的说一声谢谢！在以后的工作中我会总结自己的收获，查找不足，我相信，在我们互相帮助和支持下，都能很好的对自己定位。在我们共同努力下，公司的业绩也会蒸蒸日上，创造一个个辉煌！

此致

敬礼！

述职人：xx

20xx年x月x日

**物流工作述职报告篇十一**

时光如水，岁月如梭，充满机遇与挑战的20xx年即将过去，在市公司总经理室的正确领导和全体干部员工的共同努力下,中介业务基本保持了稳定发展的良好形势。各方面工作取得了一定的成就，也有了新的进步。抚今忆昔，我感到无比欣慰。我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，完善自我，从而实现人生的价值。

本人于20xx年度被聘任为中国人寿保险股份有限公司xx分公司中介代理部副经理，今年按照领导分工主要分管职场经营以及工行渠道业务发展工作。一年来，由于有上级领导的正确指导和帮助，有后勤人员以及客户经理的大力支持，再加上自己的不断努力，工作上取得了一定的成绩。对外合作工作成绩明显，工行合作进一步扩大，元月份至今已实现总保费300万元，其中个人200万元，工行渠道100万元。过去工行20xx年至20xx年三年总保费不足10万元，如今净增90万元;其中期交过去为零，现在完成8.5万元,占工行渠道总保费的8.5%。在工作中我能够忠实履行职责，不断自查、反省自己，不断开拓进取，把自己全身心地投入到各项工作实践中。总的感到，自己能够胜任本职工作，还是比较称职。现将20xx年的主要工作情况向各位领导陈述如下：

俗话说：“喊破嗓子，不如做出样子”，作为一个部门副职，如果在台上说的是一套，在台下做的又是一套，就会对下属造成非常不好的影响，因此，在日常工作中，我非常注重自身的形象，要求员工做到的，我自己首先做到，要求员工不做的，我带头不去违犯。在日常工作中，我非常关心职工，有话讲在明处，有事提上桌面，不搞当面一套，背后一套，使大家心里话愿意和我讲，困难事愿意找我办，有效的统一了思想，增强了凝聚力。

回顾近一年来的情况，为了提高自身能力素质，我系统的学习了“管理学”“保险法”“保险知识读本”等学习书目，全面提高自己，力争在专业知识、管理能力上有所突破。通过学习，感到既开阔了眼界，又丰富了头脑，既学到了知识，更看到了差距。在不断的\'学习中提高了自己的能力素质，增强了干好本职工作的本领。

工行营业部从20xx年正式开始营销保险，初期效果并不好，分析原因：一是柜面人员对保险业务认识不够，有抵触情绪，认为存款任务都难以完成，还去抓保险，是多此一举;二是多年来，社会上对保险工作有偏见，认为拉保险的时候说的好，理赔的时候，到期支付的时候，就难上加难，再加上保险合同条款晦涩难懂，让人放心不下;三是柜面人员保险营销知识欠缺，对营销工作缺乏信心。对于上述现象，我认识到认真开展代理保险业务理论和营销知识的学习的重要性。一是通过学习理论，使柜面人员认识到大力发展代理保险业务是顺应金融市场格局变化、把握新发展机遇的需要;是开拓中间业务、培植新的利润增长点的需要，也是提高自身素质，改善收入水平的需要;认真开展好这项业务将促进客户投资理财业务的发展。从银行角度来说，代理保险业务，并不会减少银行的存款总量，只有改善银行的收入结构，提高工行的赢利水平，而工行不做，其他行照样会做;二是对社会上的偏见，利用银行的良好信誉作保证，赢得客户的信赖;三是针对保险知识欠缺的问题，我主动组织参加支行各种保险知识讲座，专门给营业部的员工讲课，重点学习营销知识，坚持每个月集中学习一次保险营销知识，从而解决了柜面销售人员的思想认识和营销技巧问题。

去年，我带领部属客户经理进一步加强了与工行之间的联系，特别是与分行代理保险部的接触、商谈，主动协调，交流情况，研究对策，把每季度中介业务任务下发到各网点，制定考核目标。公司客户经理也与分理处主任多次交换意见，协助落实员工奖励，在他们的努力下。20xx年，工行加大代理保险业务考核力度，员工得大头，支行得小头，并且特别强调：多劳多得，按月考核，按季兑现，奖励先进，打击落后，不截留支行兑现的每一分钱，奖惩分明，拉开分配档次。去年工行兑现给超额完成任务的1名柜面人员奖金达3000多元，未完成任务的柜面人员倒扣工资500元，仅保险一项，柜面人员的收入差别就达到3000多元，充分调动了他们自觉抓代理保险业务的积极性。

在7月份之前我分管的工行渠道只有2名客户经理，人手少，网点多，无法全面开展业务。更没预料到的是7月初这仅有的两名客户经理也相继离开，针对这一现状，本人向经理室提出增员几乎，并取得了经理室的大力支持，加之本人增员筹划工作做得比较到位，前后增员8名客户经理，由于种种原因，目前留存5名。为了提高员工的展业技能，本人多次组织新人业务学习，并长期陪同到各网点展业。

在上级党支部的领导下，本人充分领会党的十六届全会精神，坚决做到不搞形式，不走过场，切实提高思想认识，时刻严格要求自己清正廉洁。作为一名普通党员，本人切实接受党员和员工的监督，以进一步严于律己，克己奉公。

回顾一年的工作，本人还存在诸多不足，对市场拓展和督导方法上学习不够，没有很好的借鉴别人的先进经验;工作作风还有点偏于急躁，有时对客户经理处理业务时缺乏细致耐心的思想工作，可能引起一些不必要的误会;对于中介转型思想不到位，片面的理解上级公司的要求。

在今后的工作中，我将切实维护公司利益，认真学习中介专卖产品。树立科学发展观，注重业务发展和效益管理的同时也要加强自身的学习和自主创新能力，取长补短，为中介部业务能快速、健康发展作出我的贡献。

**物流工作述职报告篇十二**

xx领导：

申通快递在xx经过了三年的风风雨雨，从两个人发展到今天的几十个人和七个承包区，这期间有太多的辛酸。虽然我来到申通只有一年多的时间，从刚开始进入申通什么都不懂到现在，真的是很不容易！这是我第一次进行岗职陈述，随着快递行业竟争，邮政管理局的认可，公司制度的调整，我们申通面临生存与发展的重大压力！我们所有申通工作人员必须各负其则将申通做大、做强！

首先，我要向各位领导及同事对我一年来工作和生活的关心支持表达诚挚的感谢！回顾过去一年的工作：刚到申通任职时我对快递一窍不通，由于公司成立不久，加之人力、物力等方面的局限，因此切身感受到异样的工作氛围，工作忙、节奏快、时间紧、压力大、加之自己从未做过此行业，同时也肤浅的认为快递只不过是给别人送货而已，要说很简单，直到现我才切实感受到快递其实并没有所想的那么简单，它涉及面很广泛，且具有挑战性，同时也会提高个人素质和与他人沟通能力，特别是我们客服人员，面对不同的客户要用不同的语句和语气来与客户沟通，我们的言行举止直接反应了我们公司的声誉和形象。对每一项快递业务我们必须熟练到应用自如。对此在这一年里我收获很多，个人修养也提高了一个新的起点，对这份工作我热爱有佳，对照职责认为自己还是称职的。虽然在一年的工作中我取得了一定的成绩，但也存在着诸多不足：一是由于年轻，工作方法过于简单，在处理问题上还不够成熟；二是在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高；三是综合素质与公司要求相差甚远。这些不足，在今后的工作中加以改进和克服，虚心向其他同士学习工作和管理经验。

1、从一开始工作我就给自己定下了一个要求，要以自己的能力做出一番成绩，不好高骛远，要踏踏实实，抱着认真严谨的态度开展各项工作。既然我是一名客服人员就应该切切实实的为广大客户服务，把自己的工作做好，把自己所学到的理论知识运用到工作中。在这一年来我也不断的从书本上及周围前辈身上学习到很多实用的东西，为提升自己的业务水平和能力奠定坚实的基础，以便更好的服务于客户。

2、按时完成组织和部门分配的例行工作。

3、配合总公司及各部门下属领导完成各项工作和任务。

4、尽我所能，帮助安康申通快递发展壮大。这份不带感情色彩的认可是对我最大的褒奖，这比任何物质上的奖励、一纸荣誉都要来得珍贵。

客服部虽然是一个看起来不太显眼的部门，但对于申通快递却是一个至关重要的部门！对我而言，担任这个职务，深感压力重大。因我知道，顾客就是“上帝”，顾客的满意度是申通生存发展的命脉，而从今以后，我要直接负责所有为“上帝”服务的环节。这就意味着每一天，我都将直接面对成千上万的“上帝”的考核。 我深知责任重大，必会竭力以赴。

提升客服部素质，树立“四有”形象。

这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。作为客服管理人员，不仅肩负解决顾客投诉，更重要的是，客服是公司形象的浓缩。我们的举止言谈、接人待物，员工看在眼里，客户也看在眼里。可见，我们的`素质对于申通形象是相当重要的。所以，提升我们的素质，是在客户眼中提升申通公司素质的最直接快捷的方法。

素质的提升不是一朝一夕之功，需要环境的熏陶和长期的引导。所以，总结成以下四点：

第一，客服部是快递企业的窗口，应该多看公司新闻及公司制度，多学、多培训！我个人担负的担子非常重，因为客服是贯穿快件运营的全过程，然而心态与耐心是非常重要的，与客户沟通是至关重要，做好自已应该做的事！从而也会得到客户的认可！

第二，业务技能的熟练程度。对业务员的区域多了解，分配公平合理。问题件处理及时并与承包区多沟通，让承包区也了解整个运营的过程，能够让承包区自已处理投拆，有时间多给承包区做培训！

第三，树立职业化意识。每个人有不同的特长，所以在工作中要善于发挥自已的才能，严于律己的苛刻意识，做到职业化表率的意识。

第四，多沟通、多谈心，不让年龄与级别成为鸿沟。年轻总免不了会急躁。尤其面对形形色色的客户，说话刁钻难听，甚至无理取闹，遇到这样的情况一定要克制住自己的情绪、冷静，不急不躁。作为申通快递的每位职员是应该为客户解决问题的，客户发火时，让客户把胸中的郁闷吐出来，把不快说出来！然后有问题解决问题，我们要随时保障工作气氛积极、通达、乐观。

第五，在综合素质上距公司要求还相差甚远。这些不足，有待于在下步工作中加以改进和克服。在今后的工作中要虚心向其他同志学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己的全面素质有所提高，要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作效率。为公司在新年度再创辉煌、更上一层楼贡献出自己微薄的力量。

三、公司已经取得邮政快递的许可，真是可喜可贺！以及编制了《员工管理手册》，公司可以说终于上了一个新的台阶！随之到了快件的高峰。就公司现状本人提出一些看法及设想：客服是企业的窗口，由于客服人员紧缺、电脑配置不够、办公场所狭小、人员多、问题件及快件的储存不够封闭，就于现状，我们各部门应自觉遵守公司各项制度！严格把关！申通的壮大发展不是靠一个人的力量就能达到的，它是要靠各部门之间的协调配合，共同努力才行。这是我个人的一点看法！希望各部门及申通每一位员工都共同努力在这里实现自已的梦想！

最后我要说的是一个部门要有灵魂，而部门的灵魂就是本部门的文明素质。通过我们的努力，以优质的服务给客户带来方便和享受，让大家感觉到和谐和友善。以上就是本人的岗职陈述。

xxx

日期:20xx年x月xx日

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找